

## PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS SOSIAL KABUPATEN DELI SERDANG

Evinda Deviana<sup>1\*</sup>, Suhaila Husna Samosir<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara , Al-Washliyah, Jl.Garu IIA  
No.93 Medan, 20147

\*suhaila0124019001@gmail.com

Diterima: 7 Agustus 2020

Direvisi: 25 Agustus 2020

Disetujui: 28 Agustus 2020

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dengan jumlah sampel 78 orang yang membuat kartu KIS. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain adalah dengan menyebarkan angket/kuisioner kepada seluruh sampel yaitu masyarakat yang membuat kartu KIS. Data diproses menggunakan SPSS versi 23.0 for windows. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan rumus  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ , dan untuk mengetahui pengaruh antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  menggunakan uji  $t$  atau uji parsial. Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 7,962 + 0,109(X_1) + 0,670(X_2) + e$ , dimana Pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,571 atau 57,1% yang berarti bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh terhadap variabel  $Y$  pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Dengan hasil uji  $t$  atau parsial diperoleh dari variabel  $X_1$  dengan  $t_{hitung} 9,805 > t_{tabel} (1,992)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$  sedangkan Variabel  $X_2$  diperoleh  $t_{hitung} (4,711) > t_{tabel} (1,992)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$ . Sehingga dengan demikian,  $H_0$  diterima karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja dan Profesionalisme atau variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik atau variabel terikat pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang

**Kata kunci:** Disiplin Kerja, Profesionalisme, dan Kualitas Pelayanan

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Effect of Work Discipline and Professionalism on the Quality Services at the Deli Serdang District Social Service Office with a total sample of 78 people in making KIS cards. Data collection techniques used are using a questionnaire given to respondents. Data was processed using SPSS version 23.0 for windows. The data analysis technique used is multiple linear regression, with the formula  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ , and to find out the Effect of Work Discipline and Professionalism on Public Service Quality by using the  $t$  test (partial). The results of multiple linear regression tests obtained by the equation  $Y = 7.962 + 0.109 (X_1) + 0.670 (X_2) + e$ , where the Effect of Work Discipline and Professionalism has a significant influence on the variable Public Service Quality. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was obtained at 0.571 or 57.1% which means that the variable Work Discipline and Professionalism affect the Quality Services at the Deli Serdang District Social Service Office. With the  $t$ -test results (partial) obtained from the Work Discipline ( $X_1$ ) with  $t_{count} 9,805 > t_{table} (1,992)$  with a significant level of  $0,000 < 0,05$  influential and significant effect on Public Service Quality and Variable Professionalism ( $X_2$ ) obtained  $t_{count} (4,711) > t_{table} (1,992)$  with a significant level of  $0,000 < 0,05$  positive and significant effect on the

*quality of public services. Thus  $H_0$  is accepted because  $t_{count} > t_{table}$ . Therefore it can be concluded that Work Discipline and Professionalism or independent variables partially have a significant effect on the Quality Services or the dependent variable in the Deli Serdang District Social Service office*

**Keywords:** *Work Discipline, Professionalism, and Service Quality*

## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini dihadapkan oleh berbagai tantangan yang muncul sebagai akibat dari perkembangan teknologi pada hampir seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Seiring dengan berkembangnya zaman dan pesatnya laju informasi dan teknologi seakan menuntut kehidupan masyarakat saat ini serba cepat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu bentuk hak dan kewajiban, yaitu mendapatkan pelayanan adalah hak bagi setiap warga Negara sebagai penerima layanan dan kewajiban dari pemerintah sebagai pemberi layanan. Dimana pelayanan publik menjadi hak-hak mendasar yang dijamin oleh konstitusi. Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tentu akan berdampak positif pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah itu sendiri. Namun, dalam kenyataannya masih banyak aparat pemerintah yang belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan public berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas baik buruknya berkualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan pada

persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintahan dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat dengan prinsip pelayanan public kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat, diperlukan aparatur yang disiplin dalam mengemban tugasnya, hal ini merupakan persyaratan dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek dalam sebuah sistem kerja yang harus diperhatikan dalam sebuah instansi untuk meningkatkan prestasi kerja. Oleh karena itu disiplin kerja memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor Dinas Sosial yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini disiplin kerja perlu mendapat perhatian.

Selain disiplin, Profesionalisme juga merupakan bagian yang paling penting dalam mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang dihasilkan. Profesionalisme kerja secara sederhana bisa diartikan terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal sampai pada sasaran atau tujuan instansi pemerintahan. Dimana tujuan itu bisa berupa komunikasi timbale balik, terpeliharanya disiplin kerja, pemberian layanan, dan kepercayaan pada masyarakat. Disamping istilah profesionalisme, ada istilah yaitu profesi. Profesi sering kita artikan dengan "pekerjaan" atau "job" kita sehari-hari. Tetapi dalam kata *profession* tidak hanya terkandung pengertian "pekerjaan" saja. Profesi mengharuskan tidak hanya pengetahuan dan keahlian khusus melalui

persiapan dan latihan. Sehingga seorang “professional” harus memadukan dalam diri pribadinya kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya, dan juga kematangan etik. Penguasaan teknik saja tidak membuat seseorang menjadi “professional” karena kedua-duanya harus menyatu.

Seseorang yang memiliki profesionalisme dalam bekerja senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kinerja yang profesional. Seseorang yang memiliki profesionalisme dalam bekerja akan selalu berusaha mewujudkan dirinya sesuai dengan ketentuan kerja yang telah ditetapkan. pentingnya profesionalisme dalam bekerja mengharuskan seseorang untuk mengubah pola pikir kearah yang lebih baik. Tanpa profesionalisme sebuah instansi tidak akan bertahan lama, karena profesionalisme inilah yang menghidupkan segala aktivitas di instansi pemerintahan. Salah satunya di instansi pemerintahan Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

Pada kesempatan ini peneliti memilih tempat penelitian di kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Kantor tersebut merupakan Instansi yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang sosial khususnya dalam pengurusan kartu KIS. Dimana Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan kartu yang memiliki fungsi untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis. Kartu ini sendiri merupakan program yang bertujuan untuk melakukan perluasan dari program kesehatan yang sebelumnya yaitu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Jadi Kartu Indonesia Sehat (KIS) menjamin dan memastikan masyarakat kurang mampu utnuk dapat manfaat pelayanan kesehatan seperti yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh tahun 2019 jumlah penduduk yang mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Deli Serdang sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Yang Mendapatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Tahun 2019**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	908	48
2	Perempuan	982	52
<b>Total</b>		<b>1890</b>	<b>100</b>

Fenomena terjadi berdasarkan hasil pengamatan langsung di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang menyangkut beberapa masalah yaitu karyawan kurang profesional dalam melayani masyarakat yang datang sehingga membuat masyarakat kecewa. Pada instansi pemerintah Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal seperti mendahulukan orang yang dikenalnya terlebih dahulu dari pada orang lain yang sudah menunggu lama dan masih ada sebagian pegawai yang terlambat pada jam masuk kerja. Yang seharusnya masuk pukul 08:00 WIB tetapi pegawai datang pada pukul 08:30 WIB. Dan pulang sebelum jam kerja berakhir

Menurut Sugiyono (2016:88), “Rumusan Masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang?
2. Apakah Profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Profesionalisme berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang?
4. Seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan?

Menurut Sudaryono (2017:119) Tujuan penelitian adalah merupakan keinginan-keinginan peneliti atas hasil penelitian dengan mengetengahkan indikator-indikator apa yang hendak ditemukan dalam penelitian, terutama yang berkaitan dengan variabel-variabel yang di teliti.:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang
2. Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Disiplin Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik

## METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2018:8)

Dalam penulisan penelitian ini peneliti melakukan penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang Jl. Mawar No 18, Komplek Kantor Bupati Deli Serdang.

Menurut Sugiyono (2018:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karkteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dalam pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) pada bulan Januari 2020 berjumlah 345 orang.

Menurut Sugiyono (2018:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Sedangkan menurut Arikunto (2018:174), menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 345 masyarakat yang membuat kartu KIS. Jadi, dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel yang berjumlah 78 yang ditentukan dengan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Popuasi

e = Jumlah ketelitian yang diinginkan dalam 10 %

Hasil Perhitungan :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{345}{1+345(0.1)^2}$$

$$n = \frac{345}{4.45}$$

n = 77,52 = dibulatkan menjadi 78

Jumlah sampel yang diambil menurut formula *Slovin* adalah 78 Orang.dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Sampling Nonprobabilitas (*Nonprobability Sampling*), dengan metode Nonprobability Sampling menggunakan teknik sampling random teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan starla yang adadalam populasi itu.

Menurut Sugiyono (2016:224), “Teknik pengumpulan data adalah ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara”.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan angket.

Menurut Sugiyono (2016:244). “ Teknik analisis data yaitu cara penyusunan dengan penyajian kategori jawaban dalam tabel, gambar atau kecenderungan dari responden disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data dilapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data”. Sesuai dengan masalah dan rangkaian hipotesa , metode analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran yang dimaksud adalah uji validitas dan reliabilitas.

#### Uji Validitas

Ketentuan suatu instrumen *valid* apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* ( $r_{hitung}$ ) >  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 95% dengan ( $\alpha=5\%$ ).

Adapun rumus *Pearson Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum Y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- $X_1$  = Variabel Disiplin Kerja
- $X_2$  = Variabel Profesionalisme
- $Y$  = Kualitas Pelayanan Publik
- $n$  = Jumlah Data

#### Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:130), “Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil tetap pengukuran konsisten apabila dilakukan pengukuran dengan alat ukur yang sama”. Untuk menguji keandalan kuesioner, maka dilakukan analisis reliabilitas yang hasilnya dilihat berdasarkan *Cronbach Alpha*.

Koefisien *Cronbach Alpha* , kemudian menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan indikator yang ada sesuai dengan tingkat keandalan. Indikator dapat diterima apabila koefisien *alpha* di atas 0,70.

Adapun rumus *Cronbach Alpha*, yaitu

$$:r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{k \sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dimana :

- $r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

$K$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sum S_1^2$  = Jumlah varian butir

$\sum S_t^2$  = Jumlah varian butir

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan mengetahui arah hubungan yang terjadi nilai korelasi berkisar antara 1 sampai dengan -1, nilai semakin mendekati 0 berarti korelasi hubungan antara dua variabel semakin lemah. Tanda positif menunjukkan arah perubahan yang sama. Tanda negatif menunjukkan arah perubahan yang berlawanan.

Rumus Regresi Linier Berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- $Y$  = Kualitas Pelayanan
- $X_1$  = Disiplin
- $X_2$  = Profesionalisme
- $a$  = Konstanta
- $b$  = Koefisien
- $c$  = standart Error

#### Uji Hipotesis

##### Uji t ( Parsial)

Menurut Sugiyono (2016:184), uji secara parsial dilakukan adalah untuk membuktikan hipotesis awal penelitian antara variabel-variabel yang ada dalam penelitian.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- $t$  = Nilai t hitung
- $r$  = Koefisien korelasi
- $n$  = Jumlah sampel

##### Uji F (Silmutan)

Uji F digunakan untuk menganalisis keberartian pengaruh dari seluruh variabel yang ada yaitu ( $X_1$ ), ( $X_2$ ) berupa variabel Disiplin Kerja dan variabel Profesionalisme terhadap variabel terikat ( $Y$ ) yaitu Kualitas Pelayanan.

Menurut Sugiyono (2016:192) kriteria pengambilan keputusan yaitu:

Ho diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  taraf signifikansi 95% dengan  $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  taraf signifikansi 95% dengan  $\alpha = 5\%$

**Koefisien Determinan**

$$KD=r^2 \times$$

Keterangan:

KD = Determinan

$r^2$  = Koefisien korelasi

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini penulis akan mengurai secara rinci data-data angket setelah disebar dan diisi oleh responden, untuk itu penulis akan mengelolah dengan jalan mentabulasi data dari tiap-tiap aspek pernyataan. Penyajian data indentitas responden bertujuan untuk mengenal keadaan responden yang diteliti, sehingga lebih memudahkan pemahaman permasalahan yang diperoleh dalam peneliti.

**Uji Validitas**

Untuk itu dilakukan hasil uji validitas kepada 32 responden dilau sampel yaitu pada kantor Kementrian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Deli Serdang, nilai  $r_{tabel}$  menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, $\alpha$  dan  $n=32$ , diperoleh hasil untuk  $r_{tabel}$  sebesar 0,349 Pernyataan dikatakan valid apabila  $r_{hitung}>r_{tabel}$ . Sehingga ntuk lebih jelasnya, hasil uji validitas dapat dilihat pada rumus korelasi product moment sebagai berikut:

**Tabel 4.33**  
**Uji Validitas Disiplin Kerja (X1)**

Variabel	Butir	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	Butir 1	0,638	0,349	Valid
	Butir 2	0,442	0,349	Valid
	Butir 3	0,431	0,349	Valid
	Butir 4	0,668	0,349	Valid
	Butir 5	0,733	0,349	Valid
	Butir 6	0,539	0,349	Valid
	Butir 7	0,829	0,349	Valid
	Butir 8	0,749	0,349	Valid
	Butir 9	0,457	0,349	Valid

Butir	0,391	0,349	Valid
10			

Sumber : Pengolahan Data spss versi 23.0 (2020)

Semua pernyataan mempunyai status Valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) >  $r_{tabel}$ . Diperoleh nilai  $r_{hitung}$  tertinggi pada item 7 sebesar 0,829 dimana hasil analisis  $r_{hitung}$  0,829 > dari  $r_{tabel}$  0,349 dan nilai terendah pada item 10 sebesar 0,391 diperoleh hasil  $r_{hitung}$  0,391 > dari  $r_{tabel}$  0,349. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian pada variabel Disiplin Kerja berupa kuesioner ini adalah valid.

**Tabel 4.34**

**Hasil Uji Validitas Profesionalisme (X2)**

Variabel	Butir	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
Profesionali sme (X <sub>2</sub> )	Butir 1	0,757	0,349	Valid
	Butir 2	0,663	0,349	Valid
	Butir 3	0,368	0,349	Valid
	Butir 4	0,446	0,349	Valid
	Butir 5	0,688	0,349	Valid
	Butir 6	0,530	0,349	Valid
	Butir 7	0,677	0,349	Valid
	Butir 8	0681	0,349	Valid
	Butir 9	0,543	0,349	Valid
	Butir 10	0,680	0,349	Valid

Sumber : Pengelolahan data menggunakan SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian dari pernyataan 1 sampai 10 untuk variabel Profesionalisme (X<sub>2</sub>) ternyata semua pernyataan mempunyai status Valid karena nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) >  $r_{tabel}$ . Diperoleh nilai  $r_{hitung}$  tertinggi pada item 1 sebesar 0,757 dimana hasil analisis  $r_{hitung}$  0,757 > dari  $r_{tabel}$  0,349 dan nilai terendah pada item 3 sebesar 0, 368 diperoleh hasil  $r_{hitung}$  0,368 > dari  $r_{tabel}$  0,349. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian pada variabel Profesionalisme berupa kuesioner ini adalah valid.

**Tabel 4.35**  
**Uji validitas Kualitas Pelayanan (Y)**

Variabel	Butir	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Butir 1	0,653	0,349	Valid
	Butir 2	0,460	0,349	Valid
	Butir 3	0,606	0,349	Valid
	Butir 4	0,637	0,349	Valid
	Butir 5	0,660	0,349	Valid
	Butir 6	0,637	0,349	Valid
	Butir 7	0,797	0,349	Valid
	Butir 8	0,546	0,349	Valid
	Butir 9	0,788	0,349	Valid
	Butir 10	0,390	0,349	Valid

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

Berdasarkan pengujian dari pernyataan 1 sampai 10 untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) ternyata semua pernyataan mempunyai status Valid karena nilai korelasi (r<sub>hitung</sub>) > r<sub>tabel</sub>. Diperoleh nilai r<sub>hitung</sub> tertinggi pada item 7 sebesar 0,797 dimana hasil analisis r<sub>hitung</sub> 0,797 > dari r<sub>tabel</sub> 0,349 dan nilai terendah pada item 10 sebesar 0,390 diperoleh hasil r<sub>hitung</sub> 0,390 > dari r<sub>tabel</sub> 0,349. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan Publik berupa kuesioner ini adalah valid.

### Uji Reliabilitas

#### Variabel Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>)

**Tabel 4.36**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of item
,780	10

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

#### Variabel Profesionalisme (X<sub>2</sub>)

**Tabel 4.37 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	10

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

#### Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

**Tabel 4.38 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	10

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

### Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.39**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,962	2,796		2,847	,006
Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	,109	,140	,110	9.805	,000
Profesionalisme (X <sub>2</sub> )	,670	,142	,661	4,711	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

$$Y = 7,962 + 0,109X_1 + 0,670X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 7,962, ini menunjukkan bahwa harga konstan, dimana jika variabel Disiplin Kerja (X<sub>1</sub>) dan Profesionalisme (X<sub>2</sub>) = 0, maka Kualitas Pelayanan Publik = 7,962.
2. Koefisien b<sub>1</sub> (X<sub>1</sub>) = 0,109, ini berarti bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, atau dengan kata lain jika disiplin kerja (X<sub>1</sub>) ditingkatkan, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat dengan nilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara variabel X<sub>1</sub> terhadap Y
3. Koefisien b<sub>2</sub> (X<sub>2</sub>) = 0,670, ini berarti variabel Profesionalisme (X<sub>2</sub>) Berpengaruh Positif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, atau dengan kata lain jika profesionalisme (X<sub>2</sub>) ditingkatkan, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel X<sub>2</sub> terhadap Y

### Uji t (Parsial)

Uji signifikan dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu

variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik T (uji-T).  $H_0$  diterima bila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak ( $H_1$  diterima) bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Jika tingkat signifikan dibawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.  $t_{tabel}$  dapat dilihat pada  $\alpha = 5\%$ , dengan pengolahan pada program *Microsoft excel*.

$t_{tabel} = t_{INV}(0,05;df)$  sehingga  $t_{tabel} = t_{INV}(0,05; 75) = 1,992$   $df =$  derajat bebas  $= n - k = 78 - 3 = 75$  dimana,  $k =$  jumlah variabel,  $n =$  jumlah sampel.

Pengujian uji t dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23.0 Hasil pengolahan dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.40 berikut:

**Tabel 4.40**  
**Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji-t) Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coeff	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,962	2,796		2,847	,006
1 Disiplin Kerja (X1)	,109	,140	,110	9.805	,000
Profesionalisme (X2)	,670	,142	,661	4,711	,000

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.40 di atas dapat dilihat bahwa:

1. Variabel disiplin kerja (X1) diperoleh  $t_{hitung} (9,805) > t_{tabel} (1,992)$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh dan signifikan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
2. Variabel profesionalisme (X2) diperoleh  $t_{hitung} (4,711) > t_{tabel} (1,992)$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh dan signifikan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

### Uji Pengaruh Serempak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji-F). Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, sedangkan Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika tingkat signifikansi di bawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada  $\alpha = 5\%$ , dengan pengolahan pada program *Microsoft excel*

$F_{tabel} = FINV(0,05;df1;df2)$  sehingga  $F_{tabel} = FINV(0,05;2;76) = 3,12$

Derajat bebas pembilang ( $df_1$ ) =  $k - 1 = 3 - 1 = 2$

Derajat penyebut ( $df_2$ ) =  $n - df_1 = 78 - 2 = 76$

Dimana,  $k =$  jumlah variabel

$n =$  jumlah sampel

Pengujian uji F menggunakan program SPSS for Windows. Hasil pengolahan dari uji F dapat dilihat pada Tabel 4.41 berikut:

**Tabel 4.41**  
**Analisis Uji Silmutan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	1533,183	2	766,591	49,928	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	1151,535	75	15,354		
Total	2684,718	77			

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

Berdasarkan tabel 4.41, hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 49,928$ . Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $49,928 > 3,12$  dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Artinya secara bersama-sama (serempak) variabel-variabel bebas yaitu disiplin kerja dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan pengaruh terhadap variabel terikat. Secara bersama-sama, dimana  $0 \leq$



$R^2 \leq 1$ . Jika determinasi semakin besar, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X memiliki jumlah besar terhadap variabel Y. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat. Jika koefisien determinasi semakin kecil, maka dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan dalam merangkai menggunakan model yang lemah.

Hasil pengolahan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada Tabel 4.42 berikut:

**Tabel 4.42**  
**Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,560	3,918

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme (X2), Disiplin Kerja (X1)

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0

Berdasarkan Tabel 4.42 dapat dilihat bahwa:

1.  $R=0,756$  berarti hubungan variabel antara variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang kuat. Yaitu sebesar 75,6%.
2. Nilai *R Square* sebesar 0,571 berarti 57,1% variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel variabel bebas. Sedangkan sisanya dengan nilai 42,9% merupakan nilai yang tidak dapat dijelaskan atau dalam kata lain nilai tersebut merupakan variabel yang tidak diteliti oleh peneliti.
3. *Std. Error of the Estimate* (Standar Deviasi) artinya mengukur variasi dari nilai yang diuprediksi. Yaitu berjumlah 3,918. Semakin kecil nilai deviasi maka semakin baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa disiplin kerja dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

2. Hasil uji regres linier berganda dengan (a) 7,962, (b1) = 7,962 + 0,109(X<sub>1</sub>) + 0,670(X<sub>2</sub>) + e, 0,109 dan (b2) 0,670, sehingga memperoleh persamaan yang positif dan signifikan.
3. Hasil uji t menjelaskan bahwa variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat dengan nilai  $t_{hitung}$  9,805 > dari  $t_{tabel}$  1,992.
4. Hasil uji f menjelaskan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan nilai  $f_{hitung}$  49,928 lebih besar dari  $f_{tabel}$  3,12.
5. Dari hasil pengujian detreminasi, maka dapat disimpulkan bahwa nilai R square yang di olah oleh peneliti mamilki nilai yang kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai 57,1% terhadap Kualitas Pelayanan pada kantor Dinas Sosial Kabupten Deli Serdang sedangkan sisanya ditentukan oleh variabel lain yang tidak duteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambaraita, A. (2015). *Kepemimpinan Kepala Sekolah* (1 ed.). Jakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto. (2018). *Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arista, Jerri, 2016. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Inspektorat Kabupaten Kutai Barat)
- Arsana, I. P. (2016). *Etika Profesi Insinyur*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Catur Hana Wahyuni, S. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Pertama Graha Ilmu.
- Erlika Yesi, 2018. Pengaruh Profesionalisme Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kerja (Studi kasus Pada PT. Mantaf Sukses Cemerlang Medan)

- Hamali, Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Exllent*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, A. (2015). *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nursalim, M. (2015). *Pengembangan Profesi dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Erlangga.
- Priansa, J. D. (2015). *Kinerja dan Profesioanlisme Guru*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Mangement: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.